

KLAUSULA EKSONERASI DAN KONSUMEN

Hendra Setyadi Kurnia Putra

Dosen program studi hukum Universitas Muhammadiyah Kudus

Jl. Ganesha Raya No.I, Purwosari, Kudus.

hendrasetyadi@std.umkudus.ac.id

Abtrak

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara tentunya manusia selalub saling berinteraksi, kegiatan interaksi tersebut sering melahirkan sebuah perjanjian, perjanjian dapat dibuat dalam bentuk lisan, namun pada umumnya sekarang perjanjian juga dibuat dalam bentuk tertulis, bahkan dengan alasan efisiensi untuk perjanjian yang bersifat umum maka perjanjian sering dibuat dalam bentuk sudah dibakukan dalam sebuah dokumen atau dapat dikatakan dengan bentuk perjanjian baku. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, Penelitian yang mengacu pada norma-norma yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Hasil dari penelitian artikel ini adalah Perjanjian yang mengandung cacat kehendak berarti tidak memenuhi syarat kesepakatan para pihak dalam membuat perjanjian, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Kehadiran Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam hal ini adalah para konsumen Hal ini ditunjukkan dengan adanya larangan kepada para pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang berisi pengalihan tanggung jawab atau klausul eksonerasi, lebih jauh lagi jika terdapat pencantuman klausula-klausula yang terdapat dalam larangan pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut maka mengakibatkan klausula tersebut batal demi hukum. Akan tetapi walaupun dapat berakibat batal demi hukum, tetap dalam penerapannya diperlukan adanya keberanian pihak konsumen untuk mengajukan gugatan pembatalan terhadap perjanjian yang mengandung eksonerasi tersebut.

Kata Kunci : *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi,*

Abstract

In the life of the nation and state, of course, humans always interact with each other, these interaction activities often give birth to an agreement, agreements can be made in oral form, but in general now agreements are also made in written form, even with efficiency reasons for agreements that are general in nature, agreements are often made. in a standardized form in a document or it can be said with a standard agreement form. This type of research used in this research is normative legal research, research that refers to the norms contained in the legislation. The result of this article's research is that an agreement that contains a defect of will means that it does not meet the terms of the agreement of the parties in making an agreement, meaning that the agreement can be canceled. The presence of the Government through Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection aims to provide protection to the community in this case the consumers This is indicated by the prohibition against business actors from including standard clauses containing the transfer of responsibility or exoneration clauses, furthermore if There are clauses included in the prohibition in Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, so the clause is null and void. However, even though it can result in being null and void, in its application, it is necessary to have the courage of the consumer to file a lawsuit for cancellation of the agreement containing the exoneration.

Keyword : *Standard Agreement, Exoneration Clause,*

I. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial tentu dalam menjalankan kehidupan sehari-hari akan saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya. Manusia pasti menciptakan perikatan-perikatan tertentu. dalam hukum perjanjian berlaku asas *konsensualitas*. perkataan ini berasal dari bahasa Latin yang berarti sepakat. Arti asas konsensualitas ialah pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya tersebut sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan perkataan lain, yaitu perjanjian tersebut telah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan sesuatu formalitas. Asas *konsensualitas* ini terkandung dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdota. Artinya perjanjian tetap sah meskipun dibuat secara lisan tanpa dituangkan dalam bentuk tertulis.

Perkembangan saat ini, perjanjian tidak hanya dibuat secara lisan, tetapi juga dibuat secara tertulis, yaitu sebelum para pihak menuangkan substansi perjanjian tersebut dalam bentuk tertulis, para pihak terlebih dahulu merundingkan hal-hal apa saja yang akan para pihak tuangkan dalam perjanjian tersebut, selanjutnya untuk mencapai kesepakatan para pihak melakukan negosiasi hingga tercapai kesepakatan tertentu kemudian baru dituangkan dalam bentuk perjanjian secara tertulis.

Terdapat beberapa model dalam para pihak mendokumentasikan perjanjian, diantaranya yaitu adanya perjanjian baku. Perjanjian baku merupakan suatu bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Perjanjian baku juga merupakan suatu tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. (Abdulkadir Muhammad, 1992)

Secara bahasa klausul adalah ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi. Kata eksonerasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "exonerate" yang artinya membebaskan dari tuduhan atau celaan.. (John M. Echols dan Hassan Shadily, 2003) klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu

pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.

Klausul eksonerasi dalam perjanjian saat ini banyak dijumpai di Sebagian besar para pelaku usaha. Diantaranya dalam perjanjian pengangkutan barang, perjanjian sewa hotel dan perjanjian-perjanjian lainnya yang berakibat hukum terhadap adanya tanggung jawab atas suatu barang atau hal-hal tertentu. Hal ini tidak didahului dengan proses negosiasi antara para pihak yang mengikatkan dirinya tersebut, maka didalam perjanjian tersebut terdapat klausula pengalihan tanggung jawab.

Adanya perjanjian yang memuat klausula eksonerasi ini berakibat merugikan konsumen, hal ini karena konsumen berada pada posisi tawar yang rendah Ketika dihadapkan dengan perjanjian tersebut. Sehingga dalam praktiknya konsumen hanya memiliki pilihan untuk menandatangani perjanjian (menyetujui) atau menolak perjanjian tanpa dapat bernegosiasi terlebih merubah isi klausul yang ada didalamnya.

Dampaknya, konsumen seringkali mengalami ketidakpuasan dalam pemakaian barang atau jasa yang diberikan oleh pihak pemberi jasa/layanan. Ketidakpuasan biasanya diakibatkan karena produk atau layanan jasa tidak sesuai dengan yang diiklankan. Akan tetapi konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim, untuk mendapatkan ganti kerugian atas jasa yang tidak sesuai yang di harapkan. (Sadar, Taufik, 2014)

II. LANDASAN TEORI

A. Perjanjian Baku

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Peristiwa tersebut menimbulkan hubungan hukum antara dua orang tersebut disebut dengan perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, dimana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut. Pihak yang berhak menuntut sesuatu disebut kreditur, sedangkan

pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan dinamakan debitur. (Daeng Naja, 2009).

Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mendefinisikan klausula baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyalur produk yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Intinya, si produsen atau pemberi jasa telah menyiapkan perjanjian standar dengan ketentuan umum dan konsumen hanya memiliki dua pilihan, yaitu menyetujui atau menolaknya. (Si Prokol, 2003).

B. Klausula Eksonerasi

Eksonerasi atau exoneration (Bahasa Inggris) diartikan oleh I.P.M. Ranuhandoko B.A. dalam bukunya "Terminologi Hukum Inggris-Indonesia" yaitu "Membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab." Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian

Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia yaitu dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UUPK"). Dalam UUPK ini klausula eksonerasi merupakan salah satu bentuk "klausula baku" yang dilarang oleh UU tersebut. (Diana Kusumasari, 2011)

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, Penelitian yang mengacu pada norma-norma yang terdapat dalam peraturan perundangundangan, yakni dengan membandingkan norma hukum tentang perjanjian baku memuat klausula eksonerasi yang diatur dalam *Burgerlijk Wetbook* (BW) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan sekunder. Selanjutnya semua bahan hukum diinventarisir dan dianalisis secara kualitatif

sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

IV. PEMBAHASAN

A. Klausulazz Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Menurut *Burgerlijk Wetbook* (BW)

Pada perjanjian baku yang disertai klausula eksonerasi didalamnya tentu sangat merugikan pihak konsumen. Kekuatan mengikat dari adanya klausul tersebut menjadi hal yang penting. R.Subekti menyatakan, bahwa dengan bersama-sama menaruh tanda tangan dibawah pernyataan-pernyataan tertulis adalah bukti bahwa kedua belah pihak telah mengetahui dan menyetujuinya dari segala apa yang tertulis didalamnya dan perjanjian yang sah tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja yang membuatnya. (Subekti, 1981)

Asser Rutten dalam bukunya Mariam Darus Badruzaman juga menyatakan bahwa, setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggung jawab pada isi dari apa yang ditandatanganinya. Orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian yang telah dibakukan maka tanda tangan tersebut menimbulkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui serta menghendaki isi dari formulir yang ditandatanganinya itu. (Darius, 1994)

Terlepas dari beberapa pendapat di atas, bahwa perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi ini telah menjadi sebuah kebiasaan dalam kegiatan transaksi barang/jasa. konsumen dalam posisi tawar yang lemah pada saat disodori dokumen atau formulir yang berisi perjanjian baku tersebut dipaksa harus menandatangani mengingat kebutuhan akan terlaksananya kehendak konsumen atas suatu barang/jasa dapat terwujud. David Yates mengemukakan, terdapat tiga bentuk atau ciri-ciri klausul eksonerasi antara lain sebagai berikut:

1. Pembebasan sama sekali atau pengurangan dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji (wanprestasi) dan perluasan pengertian;
2. Pembatasan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut;

3. Pembatasan waktu untuk mengajukan gugatan ganti rugi

Apapun bentuk perjanjiannya, terdapat syarat sah suatu perjanjian yang wajib dipenuhi sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata (*Burgerlijk Wetboek*):

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Kausa (suatu sebab) yang halal (diperbolehkan).

Untuk lahirnya suatu perjanjian yang sah, pernyataan kehendak harus merupakan pernyataan kehendak yang bebas, artinya tanpa paksaan, kesesatan, penipuan dan penyalahgunaan keadaan, atau yang sering dikenal dengan istilah cacat kehendak. Sedangkan jika lahirnya atas persetujuan tersebut berdasarkan tipu muslihat (kebohongan) sedangkan pada pihak yang lain terdapat unsur ketakutan atas ketidaksetujuan terwujudnya prestasi tertentu.

Pasal 1321 KUH Perdata menetapkan, *“tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”*. Dari unsur pasal tersebut dapat diketahui bahwa walaupun terdapat kesepakatan dari para pihak, namun kesepakatan tersebut terbentuk karena adanya kekhilafan, atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan (cacat kehendak) maka perjanjian tersebut berkemungkinan dapat dibatalkan.

Secara garis besar penyalahgunaan keadaan dibagi dalam dua kelompok yaitu penyalahgunaan karena keunggulan ekonomi (*economische overwicht*) dari satu pihak terhadap pihak lainnya, dan penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologis (*geestelijke overwicht*) dari satu pihak terhadap pihak lainnya. (Yodo, 2004) Penyalahgunaan keadaan memang tidak dikenal di dalam KUH Perdata namun penyalahgunaan keadaan dijadikan sebagai salah satu bentuk cacat kehendak berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Republik

Indonesia Nomor 1904K/Sip/1982 tanggal 28 Januari 1984. (Zakiyah, 2017)

Beberapa contoh klausula eksonerasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha barang atau jasa dalam perjanjian baku, misalkan dalam karcis parkir yang mencantumkan *“tidak bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan/barang di area parkir”* atau *“segala kehilangan dan kerugian menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan”*, begitu juga dalam struk pengiriman barang terdapat klausula eksonerasi yang menyatakan *“kerusakan barang yang terjadi pada saat pengiriman adalah bukan tanggung jawab pengirim”* dan masih banyak lagi Klausula eksonerasi dalam perjanjian-perjanjian lainnya.

Melihat fenomena di atas maka kesepakatan adalah kunci terpenuhinya suatu tujuan. Kesepakatan merupakan pertemuan antara dua kehendak yang saling bersesuaian dengan cara dinyatakan, dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi di atas maka jelas syarat-syaratnya hanya ditentukan oleh salah satu pihak, maka kehendak dan pernyataan kehendak dari pihak lainnya terbentuk tanpa mempunyai kesempatan untuk melakukan tawar-menawar terhadap syarat-syarat yang sudah dibakukan. Menawar syarat-syarat baku berarti menolak perjanjian.

Kesepakatan para pihak dalam perjanjian merupakan syarat subjektif, apabila dalam suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subjektif berakibat perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Dengan demikian maka perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, terjadi karena adanya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian masih mempunyai kekuatan mengikat (tetap berlaku) bagi para pihak, sepanjang belum terdapat putusan hakim mengenai pembatalan perjanjian tersebut.

B. Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku hanya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha baik barang

maupun jasa, maka keadaan ini seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha seperti dalam pembahasan di atas. Sehingga isi dari perjanjian tersebut lebih banyak mengatur kewajiban pihak konsumen dibandingkan dengan kewajiban dari pelaku usaha itu sendiri dan juga lebih banyak mengatur hak-hak dari pelaku usaha dibandingkan dengan hak dari konsumen.

Pencantuman klausula eksonerasi tersebut jelas berdampak memberatkan konsumen. Pencantuman klausula eksonerasi yang memberatkan konsumen ini dapat dikatakan sebagai pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak, artinya kebebasan di sini hanya dikuasai oleh salah satu pihak yang posisi tawarnya relatif lebih kuat (pelaku usaha), sehingga klausula-klausula dalam perjanjian baku hanya ditentukan oleh pihak pelaku usaha tanpa melibatkan pihak konsumen, sehingga dengan keadaan ini para pelaku usaha cenderung menyalahgunakan keadaan tersebut. Ruang lingkup asas kebebasan berkontrak diantaranya mencakup:

1. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
2. Kebebasan untuk memilih pihak siapa ia ingin membuat perjanjian;
3. Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuatnya;
4. Kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian;
5. Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian;
6. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat pelengkap (*aanvullend recht*). (Agus Yudha Hernoko, 2008)

sesuai pernyataan di atas khususnya point a dan point b maka dapat dikatakan bahwa konsumen hanya memiliki kebebasan dalam hal : (1). Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, dan (2). Kebebasan untuk memilih pihak siapa ia ingin membuat perjanjian, hal ini tidak merupakan sesuatu yang pokok karena apakah ia akan membuat perjanjian atau tidak itu tergantung pada apakah ia memang sangat membutuhkan perjanjian tersebut ataukah tidak. sedangkan kebebasan yang lainnya hanyalah dimiliki

oleh pihak pelaku usaha yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian baku.

Sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen atau dalam hal ini pihak yang lemah yaitu dengan dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 mengatur larangan-larangan dalam mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian sebagaimana tercantum pada Pasal 18 :

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab *pelaku usaha*;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Sesuai ketentuan larangan di atas maka sejatinya pemerintah telah hadir dalam mengisi fenomena hukum pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Namun meski terdapat larangan tetapi yang menjadi permasalahan berikutnya yaitu terkait bagaimana pengawasannya hingga penegakan hukumnya. Dapat dikatakan upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memang sangat terbatas, mengingat tidak adanya Satgas khusus untuk melaksanakan pengawasan terhadap adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku di masyarakat.

V. KESIMPULAN

Adanya perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi merupakan hal yang sudah menjadi kebiasaan dalam kegiatan interaksi kehidupan bermasyarakat. Perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab memang membawa dampak kerugian kepada konsumen. Kalau dilihat dari syarat sahnya perjanjian, maka perjanjian baku yang memuat klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksonerasi), terjadi karena penyalahgunaan keadaan yang mengakibatkan cacat kehendak.

Perjanjian yang mengandung cacat kehendak berarti tidak memenuhi syarat kesepakatan para pihak dalam membuat perjanjian, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Kehadiran Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat

dalam hal ini adalah para konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan adanya larangan kepada para pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang berisi pengalihan tanggung jawab atau klausul eksonerasi, lebih jauh lagi jika terdapat pencantuman klausula-klausula yang terdapat dalam larangan pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut maka mengakibatkan klausula tersebut batal demi hukum. Akan tetapi walaupun dapat berakibat batal demi hukum, tetap dalam penerapannya diperlukan adanya keberanian pihak konsumen untuk mengajukan gugatan pembatalan terhadap perjanjian yang mengandung eksonerasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. (1992). *Perjanjian Baku Dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*. Citra Aditya Bakti.
- Agus Yudha Hernoko. (2008). *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Laksbang Mediatama.
- Daeng Naja. (2009). *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*. Pustaka Yustisia.
- Darius, M. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Alumni.
- Diana Kusumasari. (2011). *Klausula Eksonerasi*.
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d0894211ad0e/klausula-eksonerasi/>
- John M. Echols dan Hassan Shadily. (2003). *Kamus Inggris Indonesia*. Gramedia.
- Sadar, Taufik, H. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Akademia.
- Si Prokol. (2003). *Perjanjian Baku*.
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl2546/perjanjian-baku/>
- Subekti. (1981). *Pembinaan Hukum Nasional*. Alumni.
- Yodo, A. M. dan S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada.

Zakiyah. (2017). klausula eksonerasi dalam
perspektif perlindungan konsumen.
Al'Adi, IX, 440.